

2024年10月1日
三井ホーム株式会社

三井ホームグループ カスタマーハラスメントに対する基本方針策定のお知らせ

三井ホーム株式会社（本社：東京都江東区、社長：池田 明、以下「当社」）は、2024年10月1日に策定された三井不動産グループ「カスタマーハラスメントに対する基本方針」に基づき、当社グループにおけるカスタマーハラスメントに対する基本方針を策定し、運用を開始することをお知らせいたします。

当社は安全・安心で快適な住まいをつくり続け、本年10月に創立50周年を迎えます。これまで約25万棟以上の住まいをお届けしてまいりました。お客様の満足を第一と考え、永く愛される住まいと暮らしを提供し続けることをミッションに掲げ、企業活動を推進しております。

今後もお客様に喜ばれる住まいと暮らしを提供するとともに、従業員が安心して働きつづけられる環境も構築してまいります。

1. 基本方針

当社グループは、お客様に対して真摯に対応し信頼や期待に応えることで、より高い満足を提供することを心掛けております。一方で、お客様からの常識の範囲を超えた要求や言動の中には、従業員の人格を否定する言動・暴力等、従業員の尊厳を傷つけるものもあり、これらの行為は職場環境の悪化を招き、事案によっては従業員がコンプライアンス違反を犯す引き金にもなり得るゆゆしき問題です。当社は、これらの要求や言動に対しては誠意をもって対応しつつも、従業員の人権を尊重するため毅然とした態度で対応いたします。お客様からこれらの行為を受けた際には、警察・弁護士等への相談を含め会社は組織的に対応いたします。

2. カスタマーハラスメントの定義

当社グループでは、厚生労働省による「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき、カスタマーハラスメントを、「お客さまの要求・言動のうち、要求内容に妥当性を欠くもの、又は社会通念上不相当な言動（暴言、暴行、脅迫等）を伴うもので、従業員の就業環境が害されるもの」と定義いたします。

【対象となる行為例】

カスタマーハラスメントの主な例は以下のとおりですが、これらに限るものではありません

- 正当な理由のない長時間の電話や繰り返しのメール等
- 大声での暴言や侮辱的な発言等
- 正当な理由のない SNS 等への暴露をほのめかした脅し等
- 契約内容を超えた過度な補償や金銭要求等
- 言葉遣いや言葉尻を捉えて執拗に指摘をする行為等
- SNS 上に従業員の個人情報や虚偽の内容を投稿する等
- 優位な立場を利用した特別扱いの要求等
- 性的な表現を含む不快な言動等のセクシャルハラスメント行為

■三井不動産グループのサステナビリティについて

三井不動産グループは、「共生・共存・共創により新たな価値を創出する、そのための挑戦を続ける」という「&マーク」の理念に基づき、「社会的価値の創出」と「経済的価値の創出」を車の両輪ととらえ、社会的価値を創出することが経済的価値の創出につながり、その経済的価値によって更に大きな社会的価値の創出を実現したいと考えています。

また、2024年4月の新グループ経営理念策定時、「GROUP MATERIALITY（重点的に取り組む課題）」として、「1. 産業競争力への貢献」、「2. 環境との共生」、「3. 健やか・活力」、「4. 安全・安心」、「5. ダイバーシティ&インクルージョン」、「6. コンプライアンス・ガバナンス」の6つを特定しました。これらのマテリアリティに本業を通じて取り組み、サステナビリティに貢献していきます。

【参考】

・「グループ長期経営方針策定」

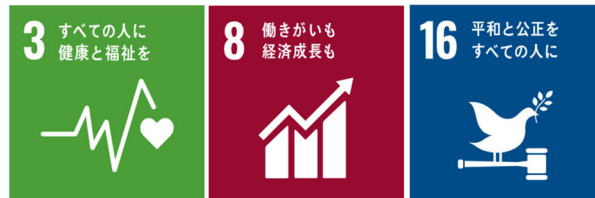
<https://www.mitsuifudosan.co.jp/corporate/innovation2030/>

・「グループマテリアリティ」

https://www.mitsuifudosan.co.jp/esg_csr/approach/materiality/

* 本リリースの取り組みは、SDGs(持続可能な開発目標)における3つの目標に貢献しています。

目標 3	すべての人に健康と福祉を
目標 8	働きがいも経済成長も
目標 16	平和と公正をすべての人に



本資料は、「国土交通記者会」「国土交通省建設専門紙記者会」にお届けしています。

本件に関するお問い合わせ先

三井ホーム株式会社 マーケティング・コミュニケーション部

コーポレート・コミュニケーショングループ 津田・池本・五十嵐

TEL : 03-6370-7562 Mail : kouhou@mitsuihome.co.jp

&EARTH with **WOOD**